

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN
(Studi Pelanggan Peralite Di SPBU Bakalan Polokarto)**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

**NATASYA BUNGA CANTIKA
B100190292**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN
(Studi Pelanggan Peralite Di SPBU Bakalan Polokarto)**

PUBLIKASI ILMIAH

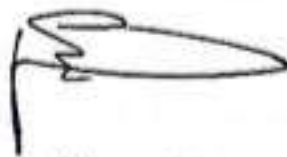
oleh:

NATASYA BUNGA CANTIKA

B100190292

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing,



Kusdivanto, S.E., M.Si

NIK.674

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN
(Studi Pelanggan Peralite di SPBU Bakalan)**

Oleh:

NATASYA BUNGA CANTIKA

B100190292

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada hari Kamis, 12 Januari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. **Drs. Kusdiyanto, M.Si.**
(Anggota I Dewan Penguji)
2. **Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si.**
(Anggota II Dewan Penguji)
3. **Dra. Mabruroh, M.M.**
(Anggota III Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si)

NIK/NISDN: 829/06 16087401

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oranglain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 12 Januari 2023

Penulis



NATASYA BUNGA CANTIKA
B100190292

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pembelian

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berguna untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan dan ketersediaan produk terhadap kepuasan pembelian bahan bakar Pertalite di SPBU Bakalan, Polokarto. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana data diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner yang telah diberikan. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang kemudian diolah dengan program computer *SPSS 20*. Pengujian analisis pada penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh harga(X_1), kualitas pelayanan(X_2) dan ketersediaan produk (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian (Y).

Kata Kunci: pengaruh harga, kualitas pelayanan, ketersediaan produk, kepuasan pembelian

Abstract

This research was conducted to determine the effect of price, service quality and product availability on the satisfaction of purchasing Pertalite fuel at Bakalan gas stations, Polokarto. This type of research is quantitative research. The data used in this study is primary data where the data is obtained from the answers of respondents through the questionnaire that has been given. In this study, a sample of 100 respondents was used which was then processed with the *SPSS 20* computer program. Analysis testing in this study used the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) the effect of price, (2) service quality and (3) product availability has a positive and significant effect on purchase satisfaction trust.

Keywords: effect of price, service quality, product availability, purchase satisfaction

1. PENDAHULUAN

Penelitian ini merupakan hasil replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sari & Hariyana (2019) dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang dan Kepuasan Pelanggan Online Shopping Pada Remaja di Situbondo” dengan menggunakan analisis linier berganda. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi suatu kepuasan dalam pembelian.

Perkembangan saat ini dapat kita lihat perbedaan yang sangat signifikan dengan apa yang telah ada di zaman dahulu. Sudah jarang kita temui masyarakat sekarang pergi dari rumah menggunakan transportasi tradisional seperti andong, becak, perahu, dan lain sebagainya yang memakan waktu lebih lama dalam perjalanan. Hal ini sudah tidak sesuai dengan kepribadian dan perkembangan masyarakat Indonesia sekarang. Setiap orang yang memiliki kendaraan bermotor pasti berkaitan erat dengan pembelian bahan bakar.

Hampir 90% masyarakat menggunakan bahan bakar minyak sebagai mobilitas dan penggerak sistem pemenuhan kebutuhan menjadi lancar. Di Negara Indonesia pada waktu belakangan ini terdapat

fenomena hangat yang begitu membuat masyarakat terkejut yaitu dengan adanya kenaikan harga bahan bakar minyak terutama pada BBM Solar, Ptalite dan Pertamina. Hal ini membuat masyarakat terkejut karena pemerintah menaikkan harga bahan bakar minyak dengan tiba-tiba dan kurang adanya sosialisasi kepada masyarakat terlebih dahulu. Adanya kenaikan harga bahan bakar ini sangat memberikan pengaruh besar di berbagai sektor, terutama pada sektor ekonomi. Masyarakat merasa sangat keberatan atas adanya fakta yang ada. Harga bahan bakar minyak naik yang terbilang cukup tinggi, sedangkan pendapatan masyarakat yang masih dianggap kurang memenuhi untuk menghadapi kenaikan bahan bakar minyak ini.

Tingkat pelayanan pembelian bahan bakar juga menjadi pertimbangan bagi masyarakat. Terdapat beberapa penelitian yang mendukung dan menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi kepuasan pelanggan. Menurut Anggraini & Budiarti (2020) dengan adanya penelitian tersebut maka diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang sangat penting untuk keberhasilan suatu perusahaan.

Menurut Anggraini & Budiarti (2020) kepuasan konsumen merupakan target setiap perusahaan. Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi dari konsumen terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi sesuai dengan harapan. Harapan pelanggan merupakan perkiraan pelanggan tentang apa yang akan didapat apabila membeli atau mengkonsumsi suatu produk.

Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis memilih untuk melakukan penelitian ini karena melihat banyaknya masyarakat di Bakalan Polokarto yang masih tetap bertahan menjadi pelanggan bahan bakar pertalite. Apa mungkin harga bahan bakar pertalite ini lebih ramah dikantong, kemudian pelayanan dari pihak Pertamina yang memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pembelian” Studi Pelanggan Ptalite di SPBU Bakalan Polokarto**”

2. METODE

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Balaka (2022) metode kuantitatif juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan sebagai iptek baru dengan data penelitian berupa angka-angka dan analisis statistik. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk

meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistic.

2.2 Desain Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan BBM Pertalite di SPBU Bakalan, Polokarto. Menurut Taufan & Azhari (2022) populasi adalah suatu kumpulan lengkap dari elemen-elemen yang sejenis akan tetapi dapat dibedakan berdasarkan karekteristiknya. Menurut Iqbal Krisdayanto & Haryono (2018) sampel dalam penelitian adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian. Dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini terdapat 15 indikator penelitian dan dikali 5. Jadi sampel yang diambil adalah 100 responden.

Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. Menurut Arsyad & Banjari (2021) *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel. Menurut Tirtayasa *et al.*, (2021) menyatakan bahwa jumlah sampel adalah jumlah indicator dikali lima sampai sepuluh.

2.3 Metode Analisis Data

2.3.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuosioner Ghozali (2013).Kuosiner dapat dikatakan sah apabila pertanyaan dalam kuosioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur dengan kuosiner tersebut. Melakukan uji validitas menggunakan alat SPSS.Uji validitas di dalam penelitian ini menggunakan metode *Canfirmatory Factor Analysis (CFA)*

2.3.2 Uji Reliabilitas

Ujireliabilitas digunakan untuk mengukur ketetapan alat ukur.Tinggi rendahnya reliailitas ditunjukan oleh angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas.Dalam pengujian reliabilitas ini menggunakan metode statistik Cronbach alpha. Dengan menggunakan program SPSS bila koefisien *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 maka reliabilitas sudah tercapai. Apabila nilai *Cronbach alpha* dari suatu variabel lebih besar 0,6 maka butir pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrument tersebut memiliki reliabilitas yang memadai. Dan sebaliknya, apabila variabel lebih kecil dari 0,6 maka butir pertanyaan tersebut tidak reliable.

2.3.3 Uji Asumsi Klasik

2.3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas penting untuk diketahui karena berkaitan langsung dengan ketepatan pemilihan uji yang akan digunakan. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov. Dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal. Dan sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih

kecil dari 0,05 maka data tersebut dapat dikatakan tidak berdistribusi normal.

2.3.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen (variabel bebas). Model regresi yang baik adalah apabila tidak terjadi korelasi antar variabel independen yang dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Ukuran-ukuran tersebut dapat menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor) < 5 yang berarti model regresi terbebas dari multikolinieritas. Apabila nilai tolerance lebih besar dari 10% (0,10) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen.

2.3.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu kepengamatan yang lain Sumaryanto (2020). Apabila *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka dikatakan homoskedastisitas dan apabila berbeda dapat dikatakan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

2.3.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk menentukan pengaruh yang ditimbulkan oleh indikator variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi linier berganda variabel bebas harus lebih dari konstanta.

2.3.4 Uji Hipotesis

2.3.4.1 Uji t

Apabila nilai probabilitas $< 0,5$ maka variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian melalui Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada derajat signifikansi 5%.

2.3.4.2 Uji F

Uji Goodness of Fit atau uji kelayakan model digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Secara statistik uji Goodness of Fit dapat dilakukan melalui pengukuran nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t . Uji F digunakan untuk mengetahui variabel independen secara bersamaan atau simultan mempengaruhi variabel dependen Siburian et al (2020). Hasil pengujian F ada kriteria dengan tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan BBM Peralite di SPBU Bakalan Polokarto. Setiap responden memiliki karakteristik dan kepribadian yang berbeda-beda sehingga menghasilkan persepsi yang beragam. Penyebaran kuesioner ini melalui google form yang dimulai pada tanggal 17 November 2022 sampai dengan tanggal 5 Desember 2022 dan menghasilkan sejumlah 100 responden. Ada pula deskripsi di dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden maka jenis kelamin yang menjadi responden dalam penelitian ini diuraikan dalam table 1

Tabel 1. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	56	56%
2	Perempuan	44	44%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel jenis kelamin, jumlah responden didominasi oleh laki-laki dengan jumlah 56 responden (56%), sedangkan perempuan sebanyak 44 responden (44%).

3.1.2 Usia

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden maka usia yang menjadi responden dalam penelitian ini diuraikan dalam tabel 2

Tabel 2. Usia Responden

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	18-25 th	91	91%
2	26-35 th	8	8%
3	>36 th	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel usia jumlah responden didominasi oleh umur 18-25th dengan jumlah 91 responden (91%), kemudian umur 26-35th sebanyak 8 responden (8%), dan lebih dari >36th sebanyak 1 responden (1%).

3.1.3 Deskripsi Responde Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden maka program studi responden yang menjadi responden dalam penelitian ini diuraikan dalam tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Status Pekerjaan

No	Status	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	59	59%
2	Pekerja	24	24%
3	Ibu Rumah Tangga	5	5%
4	Lainnya	12	12%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan table diatas dapat diketahui karakteristik pekerjaan responden didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 59 responden (59%), kemudian status Pekerja sebanyak 24 responden (24%), status Ibu Rumah Tangga sebanyak 5 responden (5%), dan status Lainnya dengan jumlah 12 responden (12%).

3.1.4 Deskripsi Pendapatan Per Bulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden berdasarkan pendapatan per bulan, maka yang menjadi responden dalam penelitian ini diuraikan dalam tabel 4.

Tabel 4. Deskripsi Pendapatan Per Bulan

No	Pendapatan	Jumlah	Presentase
1	≤ Rp 499.000	33	33%
2	Rp 500.000-Rp 999.000	19	19%
3	Rp 1.000.000-Rp 2.000.000	12	12%
4	>Rp 2.000.000	36	36%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapatan perbulan responden ≤499.000 sebanyak 33 responden (33%), pendapatan perbulan Rp 500.000-Rp 999.000 sebanyak 19 responden (19%), pendapatan perbulan Rp 1.000.000-Rp 2.000.000 sebanyak 12 responden (12%), dan pendapatan perbulan >Rp 2.000.000 sebanyak 36 responden (36%).

3.2 Analisis data

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuosioner. Kuosioner dapat dikatakan valid apabila suatu pernyataan pada kuosioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur dengan kuosioner tersebut. Uji validitas pada penelitian menggunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

	Rotated Component Matrix			
	Component			
	1	2	3	4
Pengaruh Harga 1		0,924		
Pengaruh Harga 2		0,899		
Pengaruh Harga 3		0,875		
Pengaruh Harga 4		0,695		
Kualitas Pelayanan 1	0,852			
Kualitas Pelayanan 2	0,866			
Kualitas Pelayanan 3	0,870			
Kualitas Pelayanan 4	0,838			
Ketersediaan Produk 1				0,625
Ketersediaan Produk 2				0,771
Kepuasan Pembelian 1			0,804	
Kepuasan Pembelian 2			0,750	
Kepuasan Pembelian 3			0,839	
Kepuasan Pembelian 4			0,639	
Kepuasan Pembelian 5			0,756	

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas tabel diatas menjelaskan bahwa variabel Pengaruh Harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Ketersediaan Produk (X_3) dan Kepuasan Pembelian (Y) semuanya memiliki nilai yang valid, dengan nilai loading $>0,05$ dan mengelompok dalam setiap komponen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap indicator dalam variabel adalah valid dan mampu untuk dianalisis.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menghitung reliable atau tidak suatu variabel yaitu dengan melihat nilai *cronbach's alpha*.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pengaruh Harga	0,908	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,916	Reliabel
Ketersediaan Produk	0,722	Reliabel
Kepuasan Pembelian	0,813	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel responden menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas dari 100 responden dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Pengaruh Harga sebesar 0,908, Kualitas Pelayanan sebesar 0,916, Ketersediaan Produk sebesar 0,722 dan Kepuasan Pembelian sebesar 0,813. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penyaraan dinyatakan reliabel karena telah memenuhi syarat nilai *Cronbach's Alpha* yaitu $>0,60$.

3.2.3 Uji Asumsi Klasik

Dalam uji ini yang digunakan yaitu Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Multikolinearitas

3.2.3.1 Uji Normalitas

Pada penelitian ini pengujian Normalitas menggunakan metode *One- Sample Kolmogorov-smirnov*. Hasil

Uji Normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 7. Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov Smirnov	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Unstandardized Residual	0,885	0,414	Normal

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, hasil dari pengujian *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,414 yang mana $>0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual dalam penelitian ini berdistribusi normal dan dapat digunakan untuk uji analisis selanjutnya.

3.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independent (variabelbebas). Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai Varians Inflation Factor (VIF) dan tolerance (α).

Tabel 8. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pengaruh Harga	0,719	1,391	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	0,721	1,387	Tidak terjadi multikolinieritas
Ketersediaan Produk	0,995	1,005	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari setiap variabel bebas mempunyai nilai Tolerance $>0,10$ dan nilai VIF $<10,00$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel pengaruh harga, kualitas pelayanan dan ketersediaan produk tidak terjadi korelasi antar variabel terikat. Maka tidak terjadi multikolinieritas.

3.2.3.3 Uji Heterokedastisitas

Cara pengujiannya dengan metode Glejser. Apabila nilai signifikansi $>0,05$ maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Namun apabila nilai signifikansi $<0,05$ maka terjadi gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9. Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.	Batas	Keterangan
Pengaruh Harga	0,014	$>0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,444	$>0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Ketersediaan Produk	0,692	$>0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2022

Dari hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan didapati hasil bahwa nilai signifikansi variabel pengaruh harga, kualitas pelayanan dan ketersediaan produk $>0,05$. Sehingga dapat dikatakan variabel yang diajukan dalam penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.2.4 Uji Hipotesis

3.2.4.1 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinan bertujuan untuk mengukur seberapa besar variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Hasil uji koefisien dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 10. *R Square*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,684 _a	0,668	0,451	2,629

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,668 atau sama dengan 66,8%. Maka dapat dikatakan kepuasan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel independent yaitu harga, kualitas pelayanan dan ketersediaan produk sebesar 66,8%, sedangkan sisanya 33,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

3.2.4.2 Uji F

Menurut Irfan (2019) Uji ini digunakan untuk menguji apakah model regresi yang dibuat signifikan atau tidak signifikan bisa diketahui apabila nilai sign < 0,05 maka variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Dan sebaliknya apabila nilai sign >0,05 maka tidak ada pengaruh signifikan variabel independent terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil dari Uji F:

Tabel 11. Uji F

No	Nilai F	Signifikansi	Keterangan
1.	28,110	0,000	Bersama-samaberpengaruh

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas diperoleh bahwa variabel X_1, X_2, X_3 secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y, ditunjukkan dengan nilai $f_{hitung} 28,110 > f_{tabel} 2.70$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0.05$. maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independent X_1, X_2, X_3 secara bersama-sama simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pembelian (Y)

3.2.4.3 Uji t

Menurut Reza Nurul Ichsan & Ahmad Karim (2021) Uji t diperlukan untuk menguji koefisien regresi ada tidaknya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial. Pengambilan keputusan dalam uji ini didasarkan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berikut adalah hasil dari Uji t :

Tabel 12. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.	Beta		
(Constant)	2,874	2,806		1,024	0,308
Harga	0,640	0,141	0,400	4,548	0,000
Kualitas Pelayanan	0,478	0,118	0,356	4,057	0,000
Ketersediaan Produk	0,557	0,186	0,224	2,998	0,003

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas dengan program SPSS 20, maka didapat hasil sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan dari hasil perhitungan uji t, variabel Harga (X_1) terhadap kepuasan pembelian (Y) diketahui $t_{hitung} 4,548 > t_{tabel} 1,985$ serta diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- 2) Berdasarkan dari hasil perhitungan uji t, variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel kepuasan pembelian (Y) diketahui $t_{hitung} 4,057 > t_{tabel} 1,985$ serta diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- 3) Berdasarkan hasil perhitungan uji t, variabel ketersediaan produk (X_3) terhadap kepuasan pembelian (Y) diketahui nilai $t_{hitung} 2,998 > t_{tabel} 1,985$ serta diperoleh nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.2.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Padilah & Adam (2019) Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Analisis pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 20, sehingga didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 13. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std.	Beta	
(Constant)	2,874	2,806		1,024
Harga	0,640	0,141	0,400	4,548
Kualitas Pelayanan	0,478	0,118	0,356	4,057
Ketersediaan Produk	0,557	0,186	0,224	2,998

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.13 dengan program SPSS 20 maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = 2,874 + 0,640X_1 + 0,478X_2 + -0,557X_3 + e$$

Analisis persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan koefisien setiap variable sebagai berikut:

- a) Nilai konstan sebesar 2,874 artinya walaupun variabel independent bernilai 0, nilai variabel tetap

yaitu 2,874.

- b) Nilai regresi variabel pengaruh harga (X_1) sebesar 0,640. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel pengaruh harga sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pembelian sebesar 0,640.
- c) Nilai regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,478. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkatkan kapuasan pembelian sebesar 0,478.
- d) Nilai regresi variable ketersediaan produk (X_3) sebesar 0,557. Hal ini menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel ketersediaan produk sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pembelian sebesar 0,557.
- e) e merupakan error item yang menjelaskan bahwa terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pembelian selain ketiga variabel penelitian.

3.3 Pembahasan

3.3.1 Pengaruh Signifikan Harga terhadap Kepuasan Pembelian

Berdasarkan hasil analisis dan uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian. Variabel pengaruh harga diketahui menunjukkan nilai t_{hitung} (4,548) yang lebih kecil dari t_{tabel} (1,985) atau dapat dilihat dari hasil perolehan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat diinterpretasikan bahwa variabel pengaruh harga dapat meningkatkan kepuasan pembelian bahan bakar pertalite di SPBU Bakalan, Polokarto.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amanah (2019) yang mengemukakan bahwa harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena hargamenentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan dari penjualan produknya baik berupa barang maupun jasa.

3.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pembelian

Hasil keseluruhan analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil pengujian dengan nilai t_{hitung} sebesar (4,057) yang lebih besar dari t_{tabel} (1,985) atau nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pembelian dalam pembelian bahan bakar pertalite di SPBU Bakalan, Polokarto.

Semakin baik atau tinggi suatu kualitas pelayanan terhadap para pelanggannya, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan pembelian dari pelanggan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pendapatan di SPBU Bakalan, Polokarto. Hasil penelitian ini didukung dan diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riyani *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan.

Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan.

3.3.3 *Pengaruh Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Pembelian*

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketersediaan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembelian. Variabel ketersediaan produk menunjukkan hasil pengujian dengan nilai t_{hitung} sebesar (2,998) yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,985) atau nilai signifikan $0,003 < 0,05$. Artinya bahwa ketersediaan produk yang selalu ada perlu dipertahankan agar para pelanggan tidak kecewa pada saat pembelian bahan bakar pertalite di SPBU Bakalan, Polokarto. Hal ini menjadi salah satu faktor penting untuk pelanggan merasa puas terhadap pembelian bahan bakar pertalite di SPBU tersebut.

Hasil penelitian ini didukung dan diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Astuti & Hakim (2021) yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pembelian adalah ketersediaan produk. Konsumen membeli karena produk yang dicari memiliki ketersediaan yang banyak dan sangat mudah untuk dijangkau di banyak tempat. Untuk dapat menjamin produk dapat dijangkau di banyak tempat, saluran distribusi sangat berperan. Selain itu saluran distribusi memiliki beberapa fungsi lain yaitu sebagai informasi, promosi, pemesanan, negosiasi, pembiayaan, pembayaran.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian pada pelanggan BBM Pertalite di SPBU Bakalan Polokarto.
- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian pada pelanggan BBM Pertalite di SPBU Bakalan Polokarto.
- 3) Ketersediaan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian pada pelanggan BBM Pertalite di SPBU Bakalan Polokarto.

Dalam penelitian ini peneliti juga memiliki beberapa saran :

- 1) Harga harus lebih diperhatikan oleh pihak SPBU, sebisa mungkin tidak ada kecurangan. Harga harus sesuai yang ditetapkan pemerintah.
- 2) Kualitas pelayanan seharusnya mengadakan evaluasi terhadap karyawan di SPBU. Memberikan *contact person* untuk pengaduan konsumen terhadap pelayanan pihak karyawan.
- 3) Selalu memberi informasi kepada pihak penyuplai untuk meminta pengiriman terhadap bbm pertalite yang akan habis, sehingga stok bbm pertalite akan selalu tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, D. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Asia Teknik Kreasindo. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, March 2010*, 12–26. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/HNGVJ>
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Apriando, J. P., Soesanto, H., & Indriani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Ketersediaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Minuman Energi M-150 di Kota Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 18(2), 166–183. <https://doi.org/10.14710/jspi.v18i2.166-183>
- Arsyad, M., & Banjari, A. (2021). *MENGGUNAKAN JASA GRAB DI BANJARBARU (Studi pada Mahasiswa dan Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan (Issue 2)*.
- Astuti, R., & Hakim, M. A. (2021). Pengaruh Label Halal dan Ketersediaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada 212 Mart di Kota Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister ...*, 4, 1–10. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/6719>
- Azizah. (2021). Model terbaik uji multikolinearitas untuk analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produksi padi di Kabupaten Blora tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 61–69. https://scholar.google.com/scholar?as_ylo=2021&q=uji+autokorelasi+adalah&hl=id&as_sdt=0,5
- Balaka, M. Y. (2022). *Metode penelitian Kuantitatif*. 130.
- Brata, J. D., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda The Effect of Taxpayer Awareness , Fiscal Services , and Tax Sanctions on. *Forum Ekonomi*, 19(1), 69–81.
- Darwati, L. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *JUST IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2), 34–42. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Devi, N. M. S. R., Ardani, W., & Putri, I. A. S. (2022). Presidensi Indonesia G20 dan Pengaruhnya terhadap Trust dan Behavioral Intentions Wisatawan ke Destinasi Wisata di Bali (Studi Kasus pada Desa Wisata Penglipuran). *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.54371/jms.v1i1.165>
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73–79.
- Fahmeyzan, D., Soraya, S., & Etmy, D. (2018). Uji Normalitas Data Omzet Bulanan Pelaku Ekonomi Mikro Desa Senggigi dengan Menggunakan Skewness dan Kurtosi. *Jurnal VARIAN*, 2(1), 31–36. <https://doi.org/10.30812/varian.v2i1.331>
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarsito, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), 522–535. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>

- Iqbal Krisdayanto, & Haryono, A. T. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Café Lina. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang Abstrak*.
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Misrawati, M., & Suryana, D. (2021). Bahan Ajar Matematika Berbasis Model Pembelajaran Tematik terhadap Kemampuan Berhitung Anak Usia Dini. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(1), 298–306. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v6i1.1249>
- Nurakhmawati, R., Purnamawati, A., & Fahmi, I. (2022). *Ridha Nurakhmawati....Pengaruh Kualitas... 191 Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian*. 13(2), 191–204.
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang. *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 5(2), 117. <https://doi.org/10.24853/fbc.5.2.117-128>
- Pratiwi, R. A., Juliati, R., & Sa'diyah, C. (2022). The Influence of Brand Image, Product Quality, and Price on Purchase Decisions (Study on iPhone Smartphone Users in Malang City). *Jamanika : Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 02(02). <https://doi.org/10.22219/jamanika.v2i02.21963>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Quraisy, A. (2022). Normalitas Data Menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dan Saphiro-Wilk. *J-HEST Journal of Health Education Economics Science and Technology*, 3(1), 7–11. <https://doi.org/10.36339/jhest.v3i1.42>
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Rido Anggara, Supajar, Juanda, & Lutfiyana, N. (2022). Analisis Faktor Kepuasan Konsumen Membeli BBM Pertamina Dan Peralite Pada SPBU Lanji Kendal. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(1), 07–12. <https://doi.org/10.51998/jsi.v11i1.457>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sari, R. K., & Hariyana, N. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang Dan Kepuasan Pelanggan Online Shopping Pada Remaja Di Situbondo. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 107–116. <https://doi.org/10.26905/jbm.v6i2.3674>
- Setiyo Utomo. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa. *Parameter*, 4(2). <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i2.37>
- Siregar, A. Z. (2021). Implementasi Metode Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Tingkat

Pendaftaran Mahasiswa Baru. ... : *Jurnal Penerapan Sistem Informasi (Komputer Dan ...*, 2(3), 133–137. <http://tunasbangsa.ac.id/pkm/index.php/kesatria/article/view/73>

Syaddad, H. N. (2020). Perancangan Sistem Keamanan Sepeda Motor Menggunakan Gps Tracker Berbasis Mikrokontroler Pada Kendaraan Bermotor. *Media Jurnal Informatika*, 11(2), 26. <https://doi.org/10.35194/mji.v11i2.1035>

Taufan, M., & Azhari, M. Z. (2022). Pengaruh Promosi, Harga, Dan Fanatisme Terhadap Keputusan Pembelian Jersey Orisinal (Studi Pada Supporter Persib Bandung). *Ikraith-Ekonomika*, 6(2), 202–208. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v6i2.2352>

Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i1.4929>

Urip, W. (2021). Uji Signifikansi Pengaruh Kreativitas Belajar Pada Keterampilan Membaca Siswa. *Jurnal KIBASP (Kajian Bahasa, Sastra Dan Pengajaran)*, 5(Juli-Desember 2021), 95–106.

Wahyuadi Pamungkas, & Jaeni. (2022). Pengaruh Akuntansi Forensik, Audit Investigatif, Independensi, dan Skeptisme Profesional Terhadap Pengungkapan Fraud (Studi Pada BPKP Perwakilan Jawa Tengah). *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 15(1), 99–109. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.622>